

Modulübersicht

TOPdesk ist modular aufgebaut und passt sich den Bedürfnissen Ihrer Organisation perfekt an. Alle Module und Standardfunktionalitäten¹ sind miteinander verknüpft. Die Basiseinrichtung kann jederzeit ohne Installationsaufwand um ITIL-Module und andere Funktionsmodule erweitert werden. Aufgrund des bearbeiterunabhängigen Lizenzierungsmodells entstehen Ihnen neben dem Modulpreis keine weiteren Lizenzkosten.

		lite	Professional	Enterprise
Incidentmanagement <ul style="list-style-type: none"> Incidents registrieren und bearbeiten To-do-Listen, Standardlösungen 	Das Incidentmanagement dient dem schnellen Erfassen und Bearbeiten von Störungen, Meldungen und Anfragen jeglicher Art. Sie werden auf einfachste Art den richtigen Bearbeitern zugewiesen und ausgewertet. Mithilfe persönlicher To-do-Listen, Standardlösungen und Suchfunktionen werden Lösungen schnell herbeigeführt. Im Ressourcenplaner (Pro&Ent) sehen Sie, welcher Mitarbeiter anwesend ist und wie viel Arbeit anliegt.	✓	✓	✓
Configurationmanagement <ul style="list-style-type: none"> Registrierung von Objekten Grafische CMDB 	Mit dem Configurationmanagement registrieren und verwalten Sie alle Hard- und Softwareobjekte sowie Lizenzen in Ihrer Organisation. In einer grafischen Übersicht sind die Wechselbeziehungen auf einen Blick zu erkennen.	✓	✓	✓
SelfServiceDesk <ul style="list-style-type: none"> Benutzer melden Incidents selbst E-Mail-Import, Statusangabe 	Mit dem SelfServiceDesk ist Ihr Helpdesk weltweit rund um die Uhr erreichbar. Benutzer reichen Meldungen selbständig über das Webportal ein. Dort können Ihre Melder auch den Bearbeitungsstatus verfolgen und Neuigkeiten erfahren.	✓	✓	✓
Changemanagement <ul style="list-style-type: none"> Grafische Workflows Changevorlagen Buildmanagement 	Ein Change bezeichnet jegliche Anpassung der (IT-)Infrastruktur einer Organisation - vom Software-Upgrade bis hin zum Diensteantritt eines neuen Mitarbeiters. Das Modul unterstützt Sie bei der zeitlichen und organisatorischen Strukturierung und Durchführung von Changes. Mittels Vorlagen werden Routineaufgaben und Prozesse schnell und einfach abgebildet. Dadurch wissen alle Bearbeiter jederzeit, welche Aufgaben sie wann erledigen müssen.		✓	✓
Problemmanagement <ul style="list-style-type: none"> Problemanalyse Bekannte Fehler/Know-how 	Das Modul hilft Ihnen, Beziehungen zwischen Störungen und gemeinsamen Ursachen zu erkennen, Probleme dauerhaft zu beheben oder Workarounds zu entwickeln.		✓	✓
Operationsmanagement <ul style="list-style-type: none"> Regelmäßige Tätigkeiten Checklisten 	Wiederkehrende Aktivitäten, wie die Kontrolle der Backups, können geplant und revisionssicher dokumentiert werden. Diese Tätigkeiten helfen, Ausfälle zu vermeiden und eine ISO-/SOX-konforme Dokumentation zu gewährleisten.		✓	✓
Reservierungsmanagement <ul style="list-style-type: none"> Objekte (Beamer, Laptop usw.) und Räume reservieren 	Verleih- und Vermietungsprozesse einfach und strukturiert abarbeiten. Im SelfServiceDesk prüfen Sie direkt die Verfügbarkeit, buchen Zusatzleistungen (z. B. Catering) und reservieren Objekte.		✓	✓
Vorrat und Bestellungen <ul style="list-style-type: none"> Vorrat und Artikel verwalten Externe Bestellungen aufgeben 	Von Bestellanfragen, automatischen Bestellungen bei Lieferanten bis zum Verbuchen und Ausliefern bestellter Artikel können einzelne Aspekte oder der gesamte Prozess in diesem Modul übersichtlich abgebildet werden.		✓	✓

¹ Die Standardfunktionalität umfasst: Ressourcenplaner für die Einsatzplanung Ihres Teams (Pro&Ent), Know-how-Datenbank, Standardlösungen, Reportassistent, Dokumentenmanagement, Exportfunktion, automatische Benachrichtigungen, Kostendecklaration, Stammdatenverwaltung und das Inventarisierungstool TOPsis.

Vertragsmanagement & SLM <ul style="list-style-type: none"> In-/externe Servicekataloge Servicelevel-Reporting 	Über das Vertragsmanagement definieren, planen und optimieren Sie in- und externe Service- und Lieferantenverträge. Verwalten Sie Servicekataloge hinsichtlich Servicezeiten, Serviceniveaus, Bearbeitungszeiten und -kosten.		✓	✓
Projektmanagement <ul style="list-style-type: none"> Projekte einplanen und überwachen 	Projekte werden in Phasen und Aktivitäten gegliedert, um den zeitlichen Ablauf sowie die Ressourcen- und Kostenverteilung zu planen. Alle Projektmanagementmethoden werden unterstützt.			✓
Gebäudemanagement <ul style="list-style-type: none"> Belegung und Reinigung planen Flächen und Aufstellungen verwalten 	Mit dem Gebäudemanagement erweitern Sie die Stammdaten um detaillierte Rauminformationen. Diese Informationen dienen als Grundlage für z. B. die Planung von Instandhaltungsmaßnahmen oder Reinigungsplänen sowie zur Erfassung von raumbezogenen Meldungen, Reservierungen, Verträgen usw.			✓
Barcodescanner <ul style="list-style-type: none"> Barcodelabels drucken Objekte ein- und ausbuchen Inventuren durchführen 	Das Modul Barcodescanner unterstützt Sie während des gesamten Inventarisierungs- prozesses sowie bei regelmäßigen Inventuren bis hin zur Entsorgung. Es bietet die Anbindung an Buchhaltungs- und Finanzsysteme an, um z. B. die Einführung der doppelten Buchführung bei Städten und Gemeinden zu unterstützen.			✓
PDA-Modul <ul style="list-style-type: none"> TOPdesk mobil nutzen Incidents vor Ort erfassen/lösen 	Mit dem PDA-Modul können Ihre Servicemitarbeiter vor Ort über ihren PDA oder Blackberry Meldungen bearbeiten und direkt in TOPdesk eingeben. Veränderungen werden unmittelbar in die TOPdesk-Datenbank eingefügt.			✓
Umfragen <ul style="list-style-type: none"> Leistungsspektrum optimieren Kundenzufriedenheit verbessern 	In Form von Umfragen führen Sie Untersuchungen, z. B. zur Zufriedenheit mit Ihrem Service, durch. Die Kampagnenfunktion erlaubt es Ihnen, zeitlich geplante Umfragen durchzuführen und so Ihr Leistungsspektrum Schritt für Schritt genau auf die Wünsche Ihrer Mitarbeiter und Melder abzustimmen.			✓
Besucherregistrierung <ul style="list-style-type: none"> Besucher registrieren Empfang entlasten 	Melden Sie erwartete Besucher über Telefon, E-Mail oder den SelfServiceDesk. Besucherlisten lassen sich so einfach verwalten und in Notfällen haben Sie sofort eine Liste der sich im Gebäude befindlichen Personen parat.			✓
Langzeitplanung <ul style="list-style-type: none"> Instandhaltungen planen Szenarien entwerfen und testen 	Mit der Langzeitplanung können Sie mehrjährige Instandhaltungsmaßnahmen an Ihren Gebäuden verwalten, Kosten veranschlagen und die Ausführung kontrollieren. Durch die Verknüpfung mit dem Operationsmanagement ist Ihre Planung sofort umsetzbar.			✓
Performancemonitor <ul style="list-style-type: none"> Status und Trends erkennen Steuerung anhand 28 KPIs 	Mit dem Performancemonitor lässt Sie Ihre Servicemanagement-Organisation optimal mit Ihrer Unternehmensstrategie abstimmen. Anhand von 28 kritischen Key-Performance-Indikatoren (KPIs) lassen sich Trends auf Monats- oder Jahresbasis erkennen und die Leistung Ihrer Abteilung langfristig messen.			✓

Service Management Simplified

Täglich setzen Millionen anspruchsvolle Benutzer in über 45 Ländern auf TOPdesk als Servicemanagement-Lösung. TOPdesk ist anerkannter Marktführer in den Benelux-Ländern und gehört schon seit Jahren zu den wichtigsten Akteuren in diesem Bereich.

TOPdesk ist mehr als nur IT-Support

In den vergangenen Jahren hat der Servicegedanke in vielen Abteilungen Einzug gehalten, nicht nur in der IT. So nutzen unsere Kunden TOPdesk immer häufiger auch für andere Organisationsbereiche wie dem Facilitymanagement, der Personalverwaltung oder im Kunden- oder Bürgersupport. Durch unser bearbeiterunabhängiges Lizenzierungsmodell entstehen auch keine zusätzlichen Lizenzkosten, wenn Sie weitere

Überzeugen Sie sich selbst

Wir zeigen Ihnen gerne, was TOPdesk für Ihre Organisation leisten kann. Unsere Account Manager stehen Ihnen jederzeit für eine Vorführung zur Verfügung, bei Ihnen vor Ort oder über Internet.

Kontaktieren Sie uns unter Tel. +49 (0)631 624 00-0 oder senden Sie eine E-Mail an info@topdesk.de. Weitere Informationen finden Sie unter www.topdesk.de.